Auto-écoles: l'information du consommateur reste insuffisante

Les auto-écoles informent encore trop peu le consommateur sur leurs tarifs et conditions, indique lundi la Direction générale de la consommation, de la concurrence et de la répression des fraudes (DGCCRF) dans sa revue Concurrence et Consommation.

Les auto-écoles informent encore trop peu le consommateur sur leurs tarifs et conditions, indique lundi la Direction générale de la consommation, de la concurrence et de la répression des fraudes (DGCCRF) dans sa revue Concurrence et Consommation.

Sur les 1.155 auto-écoles contrôlées en 2008, 55% seulement se conforment "pleinement" au code de la consommation, précise la DGCCRF, soulignant que "la profession ne montre pas de nette amélioration sur ces infractions par rapport aux deux précédentes enquêtes nationales".

La "très grande majorité des anomalies" constatées concerne l'information du consommateur", notamment en matière de prix.

"La plupart des auto-écoles affichent leurs tarifs mais souvent de façon approximative, incomplète, confuse voire obsolète", tandis que "quelques rares établissements n'ont encore aucun affichage des tarifs", relève la DGCCRF.

La Direction épingle aussi des anomalies "en matière de loyauté de la publicité".

En outre, certaines auto-écoles "ne respectent pas l'obligation de passer un contrat écrit avec leurs clients", ce qui les prive de la possibilité d'un recours devant les tribunaux civils. Les principaux sujets de litiges portent sur "la restitution du dossier en cas de changement d'auto-école et sur les conditions de passage du permis de conduire".

L'enquête 2008 de la DGCCRF a donné lieu à 16 contentieux, 17 intentions de procès-verbaux, 5 mesures administratives, 191 rappels de réglementation, 221 notifications d'information réglementaire et 7 signalements aux préfets.

Question 1 Que reproche la DGCCRF aux auto- école ?

Question 2 A quelle (s)législation(s) fait elle référence ?

Question 3 que signifie le sigle DGGGRF et quel est le rôle de cette organisation

Question 4 quels sont les recours possibles, dans le cadre d'une information insuffisante dans votre auto école ?